MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Tecnología de Información	**Área**	División Gestión de Servicios
Código del Cargo:	3017.01	**Código del Puesto:**	3017
Categoría	25	**Nombre del Puesto:**	Jefe División 2
Nombre del Cargo:	Jefe División Gestión de Servicios	**Reporta a:**	Director Corporativo Tecnología de Información
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la planificación, coordinación, control y supervisión de la adecuada gestión de los requerimientos y necesidades del cliente a nivel institucional, para proponer soluciones que alineen los servicios de Tecnología de la Información con las necesidades de la Institución y lograr la satisfacción de los clientes internos de la Dirección Tecnología de información, promoviendo un alto valor percibido en los servicios que se brindan. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Tomar decisiones como miembro del Comité Interno de Tecnología de Información, analizando proyectos, avances de actividades, entre otros, que se estime conveniente por parte de la Dirección.
			2.Representar al Director de Tecnología de Información cuando así se le solicite.
			3.Formular la estrategia de TI, considerando las metas de negocio y las capacidades actuales, en conjunto con la Dirección y las demás jefaturas de División.
			4.Gestionar las iniciativas estratégicas del PETI que le sean asignadas reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			5.Formular el presupuesto de la División y dar seguimiento a su ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			6.Planificar y supervisar las actividades que le corresponden a la División relacionadas con PAO, BSC, auto evaluaciones y demás tareas administrativas o técnicas asociadas.
			7.Definir los acuerdos de niveles de servicios entre la Dirección de Tecnología de Información y los Servicios del Negocio, con base en los requerimientos de las áreas del Banco y las capacidades de TI.
			8. Administrar el personal de la División, participando activamente en el reclutamiento y selección del personal, la definición de planes de formación, la gestión de planes de sucesión para personal clave y evaluando el desempeño de los funcionarios.
			9.Participar activamente en el proceso de definición del contenido de las campañas de concientización y comunicación sobre los servicios de TI.
			10.Coordinar las tareas de entrenamiento a usuarios que le sean asignadas por la División de Control de Servicios.
			11.Actuar como dueño de servicios de TI en su ámbito de responsabilidad, velando por la entrega y el seguimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes.
			12.Proponer, impulsar y velar por la aplicación de mejores prácticas en los servicios a cargo.
			13.Conceptualizar los servicios de TI a cargo y participar del proceso de negociación de los acuerdos de nivel de servicio (SLA y OLA) asociados.
			14.Evaluar y reportar el estado del marco de gobierno de TI en su ámbito de responsabilidades.
			15.Velar por la definición, implementación y divulgación de las políticas de gestión de TI, asignar las responsabilidades de TI y negocio y aprobar la documentación de los procesos de TI a cargo con base en el marco de referencia COBIT.
			16.Velar por la ejecución y el monitoreo del desempeño de los procesos de TI asignados bajo su responsabilidad, asegurando la integración con las demás áreas de la DIRTI.
			17.Identificar, analizar y evaluar los riesgos tecnológicos, participando de las sesiones de trabajo definidas por el proceso de riesgo operativo institucional.
			18.Velar y dar seguimiento a la implementación de los planes de acción para el tratamiento de riesgos bajo su responsabilidad.
			19.Asesorar a las jefaturas adscritas en los procesos de adquisición de productos y servicios tecnológicos y emitir la recomendación sobre el proceso en términos de alineamiento con iniciativas en curso, la infraestructura actual y los planes estratégicos.
			20.Administrar los contratos bajo responsabilidad de la División y velar por el correcto seguimiento de los contratos ejecutados en las jefaturas adscritas.
			21.Supervisar y aprobar las contrataciones requeridas como parte de la operativa de la División y las áreas adscritas.
			22.Velar por el cumplimiento de las directrices y recomendaciones emitidas por la Dirección de Tecnología de Información y la normativa emitida por los entes reguladores (internos y externos).
			23.Velar por la asignación de recursos y la participación del personal a cargo en los proyectos de TI.
			24.Tomar decisiones como miembro del Grupo de Cambios, analizando proyectos, avances de actividades, pases a producción de corrección de incidentes y nuevos requerimientos, entre otros que se estime conveniente por parte de la Dirección.
			25.Promover un enfoque de gestión orientado a servicios en la Dirección de Tecnología de Información, considerando las capacidades internas y las relaciones con proveedores de servicios.
			26.Dirigir y coordinar con las autoridades respectivas las campañas de concientización y comunicación sobre los servicios de TI.
			27.Manejar las relaciones de alto nivel con los clientes de los servicios de TI.
			28.Participar como invitado en las sesiones de identificación de necesidades de servicios y soluciones tecnológicas, así como en la negociación de los acuerdos de nivel de servicio con los clientes de los servicios de TI cuando sea requerido.
			29.Velar por la actualización continua de un repositorio de patrones de actividad de negocio y de la demanda de servicios de TI, que sirva como insumo para la planificación de la capacidad de los servicios de TI.

			30.Velar porque el Plan de capacidad de los servicios de TI considere los patrones de actividad de negocio conocidos.
			31.Coordinar las acciones internas con las jefaturas de la DIRTI para atender los patrones de demanda conocidos del negocio que sea sensible a ventanas de atención y picos de demanda.
			32.Velar por la actualización continua del catálogo de servicios de TI y la formalización y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio con las áreas usuarias.
			33.Velar por la disponibilidad de un único punto de contacto para la atención de reportes de los usuarios de los servicios de TI.
			34.Velar por la atención de todas las solicitudes de requerimientos de servicios y soluciones tecnológicas expresadas por el negocio.
			35.Velar porque se monitoree el involucramiento del negocio en la gestión de las inversiones de TI.
			36. Diseñar los esquemas de servicio con base en la información suministrada por las áreas internas de la DTDI.
			37.Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Balance Score Card (BSC) de la División y áreas adscritas.
			38.Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos.
			39.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			40.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			41.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			42.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			43.Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			44.Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			45.Establecer y clasificar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales.
			46.Considerar y aplicar la metodología institucional de administración de riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			47.Definir los Planes de Mitigación correspondiente a los riesgos identificados dentro de los procesos relacionados a la dependencia, áreas, unidades o equipos de trabajo a su cargo.
			48.Definir y dar seguimiento a las medidas adoptas para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y promover una cultura de riesgo orientada al logro de resultados.
			49.Promover que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			50.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			51.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			52.Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Así mismo, le corresponde evaluar el funcionamiento del área a cargo, tomar medidas para garantizar el cumplimiento de la gestión, asignar funciones y responsabilidades de los funcionarios a cargo y proporcionar los canales adecuados de comunicación para que los procesos se lleven a cabo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.
CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**		
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en: Banca y Finanzas, Negocios, Economía, Gerencia o Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación .	
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	Experiencia:	Tres años de experiencia en procesos relacionados con el Negocio Bancario y la gestión en Tecnología de Información.	
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1.Conocimientos en Fundamentos de COBIT 5, COBIT 2019 o superior.		
	2.Certificación en Fundamentos de ITIL v4 o superior.		
	3.Conocimientos en Servicio al Cliente Interno en Áreas de Tecnología.		
	4.Conocimiento de los procesos de negocio bancario.		

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Inglés técnico intermedio / alto.
	2.Conocimiento del entorno bancario financiero nacional.
	3.Conocimiento de la aplicación de los diferentes sistemas utilizados en el Conglomerado.
	4.Conocimiento de las leyes nacionales aplicables al Conglomerado.
	5.Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado.
	6.Conocimiento de paquetes de ofimática.
	7.Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área.
	8.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	9.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	10.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	11. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto.
	SIAR. Sistema de Acuerdos y Recomendaciones.
	System Center Service Manager.
	Core Bancario (T24)

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: JEFATURAS SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Aprobado por Gerencia General Corporativa, mediante Estudio de Puestos, DIRCH-1221-2017.** **Este perfil se actualiza con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa mediante HT-596-GGC-2019, de fecha 06 de diciembre de 2019. Referencias DIRGE-858-2019 y DIRCH-1740-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil en el requisito académico, de manera tal que esté acorde con los niveles definidos en el Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-539-2020.**